gemeentelijke Ombudsman

EVALUATIERAPPORT HULPTEAM TOESLAGEN 010

HULPTEAM TOESLAGEN 010

Gemeentelijke ombudsman Rotterdam

10 februari 2022

Samenvatting en punten ter overweging

Eind 2020 hebben de ombudsman en de gemeente hiertoe samen het Hulpteam Toeslagen 010 opgericht. Tot en met december 2021 hebben ruim 500 gedupeerden van de kinderopvangtoeslagenaffaire via dit team hulp gezocht bij de gemeente. De ombudsman en zijn medewerkers hebben veel respect voor de moed en volharding van de gedupeerden, die zich ondanks alles tot de overheid hebben gewend en bij de ombudsman hun verhalen hebben gedeeld.

Deze gesprekken vonden plaats bij de ombudsman op kantoor. Hierbij schoven specialisten van de gemeente aan. Samen met de gedupeerde werd bekeken welke hulp van de gemeente nodig was. De specialisten van de gemeente zijn daar vervolgens mee aan de slag gegaan. De ombudsman heeft er op toegezien dat de beloofde hulp ook daadwerkelijk en op tijd is verleend. In urgente gevallen is al bij de ombudsman hulp in gang gezet.

De ombudsman is zeer positief over de inzet door de gemeente van een gespecialiseerd team ('dedicated team') van vaste medewerkers om de vaak complexe problemen van de gedupeerden te begrijpen en aan te pakken. Deze aanpak verdient navolging.
De ombudsman geeft de gemeente het volgende in overweging:

> ***Richt vaker 'dedicated teams' op voor complexe problematiek. Stel daarbij de individuele mens en zijn hulpvragen voorop. De individuele behoefte van een inwoner hoort uitgangspunt te zijn.***

De ombudsman hoort van veel gedupeerden dat zij (heel) tevreden zijn met de hulp die de gemeente Rotterdam hen biedt, al is er soms ook kritiek.

De ombudsman vindt het jammer dat de gemeente stopte met het koppelen van een vaste begeleider uit het 'dedicated team' aan iedere gedupeerde. De gemeente is overgestapt op triage waarna sommige gedupeerden worden doorverwezen naar de wijkteams. Dat betekent meer overdrachtsmomenten. Het opbouwen van een vertrouwensband tussen de gedupeerde en de begeleider van de gemeente wordt lastiger.
De ombudsman geeft de gemeente het volgende in overweging:

> ***Zorg ervoor dat iedere gedupeerden één, vaste en ter zake kundige, begeleider heeft die aanspreekpunt is voor de gedupeerde en voor de hulpverleners Een begeleider die de gedupeerde bijstaat in alle hulptrajecten, die bewaakt dat trajecten aansluiten op elkaar en ervoor zorgt dat op de hulpvragen van de gedupeerde passende en tijdige actie volgt.***

De ombudsman ziet dat de gemeente veel moeite had om het veel groter dan verwachte aantal gedupeerden tijdig hulp te bieden. Het is de gemeente in het voorjaar van 2021 niet gelukt het stijgend aantal aanmeldingen bij te benen, snelle opschaling bleek lastig.

De ombudsman geeft de gemeente het volgende in overweging:

> ***Tref maatregelen voor snelle opschaling van de voor de aanpak van (de gevolgen van) een crisis meest nodige dienstonderdelen. Betrek daarbij de optie een draaiboek te maken voor de situatie dat calamiteiten zorgen voor overbelasting.***

De samenwerking tussen de gemeente en de ombudsman – die als onafhankelijk klachtbehandelaar juist zoveel mogelijk op afstand van de gemeente moet staan – is voor beide partijen een nieuwe ervaring geweest. Dat leidde soms tot misverstanden en frictie. De ombudsman geeft de gemeente het volgende in overweging en betrekt dat ook op zichzelf:

> ***Neem elkaar tijdig mee bij ontwikkelingen die belangrijk zijn voor het project. Bekijk daarbij hoe verschillen tussen de organisaties het beste kunnen worden benut.***

Onder de streep overheerst voor de ombudsman tevredenheid over het bereikte resultaat. Rotterdamse gedupeerden van de kinderopvangtoeslag kregen zo snel als mogelijk gerichte en passende hulp van hun gemeente. De ombudsman is ook lovend over de bestuurlijke en politieke moed die de gemeente Rotterdam toont bij het helpen van de vele Rotterdamse gedupeerden. De stad loopt hiermee landelijk voorop.

1. Inleiding

De ombudsman en de gemeente hebben in november 2020 samen het Hulpteam Toeslagen 010 opgericht. Het doel was om gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire passende ondersteuning en hulp te bieden. Toen was nog onbekend om hoeveel gedupeerde ouders het zou gaan, de schatting was circa 3000. Inmiddels zijn 5800 Rotterdamse gedupeerde ouders bekend en het aantal loopt nog steeds op.

Via de ombudsman hebben zich tussen 9 november 2020 en 17 december 2021 ruim 500 gedupeerde ouders gemeld. Dit evaluatierapport van de ombudsman gaat over deze groep. De evaluatie rust op de ervaringen van deze gedupeerden en op observaties van de ombudsman met zijn medewerkers die bij de hulp aan deze groep betrokken zijn geweest.

In de gesprekken met de medewerkers van het Hulpteam Toeslagen 010, vertelden de gedupeerden in alle rust en in de veilige omgeving van het ombudsmankantoor hun verhaal. In vaak zeer emotionele gesprekken spraken ze over wat er gebeurde vanaf het moment van de eerste terugvordering van de kinderopvangtoeslag. Ook de problemen waarmee zij worstelen kwamen in de gesprekken naar boven. De langdurige stress, financiële problemen, ontwrichting van gezinnen, verstoring van de verhoudingen met familie en vrienden, dakloosheid en verlies van werk hebben veel gevolgen voor de geestelijke en lichamelijke gezondheid van deze gedupeerden. Het valt op dat het gesprek bij de ombudsman voor veel gedupeerden de eerste keer was dat zij vrijelijk durven en mogen spreken over wat er allemaal gebeurd is.

Het zijn lange, zware maar vaak ook waardevolle gesprekken geweest. Doordat in de gesprekken de nadruk is gelegd op de problemen waarmee de gedupeerden te kampen hebben, is een goed eerste beeld ontstaan van de hulp die zij nodig hadden van de gemeente. Met dat beeld – vertaald in concrete hulpvragen – kon de gemeente beginnen met de hulpverlening.

In het volgende hoofdstuk wordt besproken welke gebeurtenissen hebben geleid tot de oprichting van het Hulpteam Toeslagen 010 en de samenwerking tussen de gemeente en de ombudsman. In het 3e hoofdstuk wordt in beeld gebracht welke hulp de gedupeerden nodig hebben. In hoofdstuk 4 komt aan de orde hoe de hulpverlening door de gedupeerden die zich via de ombudsman hebben gemeld is ervaren.

In hoofdstuk 5 volgen de observaties van de ombudsman, inclusief een aantal punten die de ombudsman aan de gemeente in overweging geeft. Het gaat daarbij niet om officiële aanbevelingen, deze evaluatie is geen formeel onderzoek. Het afsluitende hoofdstuk 6 biedt een korte blik op wat er, voor zover de ombudsman nu een inschatting van kan maken, voor de gedupeerden en de gemeente nog komen gaat.

2. Beschrijving en verloop van het project – tijdlijn, ontwikkelingen en actoren

2.1 De oprichting van het Hulpteam Toeslagen 010

Op 17 juli 2020 neemt de Rotterdamse gemeenteraad de motie 'Een frisse en eerlijke start' aan. Daarmee onderkent de raad dat veel Rotterdamse ouders die gedupeerd zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire (KOT) hulp van de gemeente nodig hebben. De motie signaleert de behoefte aan één loket voor deze gedupeerde ouders. Het college wordt gevraagd een gemeentelijk vangnet te organiseren en te bekijken hoe de gemeentelijke ombudsman hierbij een rol kon spelen.

Geschaad vertrouwen en de ombudsman

De ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig en hoopt daarom dat Rotterdamse ouders met weinig vertrouwen in de overheid, toch met hem over hun problemen willen praten. De ombudsman kan dan samen met de gemeente bekijken hoe gedupeerde Rotterdammers geholpen kunnen worden. De ombudsman vindt het noodzakelijk dat de gemeente bij de ondersteuning afwijkt van de gebruikelijke werkwijze van de wijkteams. De gemeente ziet die noodzaak ook en er wordt een 'dedicated team' met specialisten opgericht. Zij kunnen vervolgens hulp leveren, onder het toeziend oog van de ombudsman.

Werkwijze en rolverdeling

Met deze uitgangspunten wordt het Hulpteam Toeslagen 010 opgericht. Dit team bestaat uit medewerkers van de ombudsman en van de gemeente. Gedupeerden kunnen het team benaderen via hiertoe specifiek opgeleide medewerkers van de ombudsman. Die nemen de telefoon op en nemen ook de online hulpvragen in eerste behandeling.

De medewerkers van de ombudsman beginnen met het bieden van een luisterend oor. Zij inventariseren de eerste hulpvragen van de gedupeerde ouders en plannen verdere gesprekken in. Die vervolggesprekken worden gevoerd door een medewerker van de ombudsman en een specialist van de gemeente gezamenlijk, op kantoor van de ombudsman. De medewerkers van de ombudsman leggen de afspraken voor verdere ondersteuning vast in een brief aan de gemeente en de gedupeerde ouder.

De specialisten van het 'dedicated team' van de gemeente gaan samen met de gedupeerden met de hulpvragen aan de slag. Zo wordt bewerkstelligd dat de gedupeerden één vaste begeleider bij de gemeente krijgen die hun problemen in onderlinge samenhang aanpakt.

De ombudsman houdt in de gaten of de toegezegde hulpverlening door de gemeente op gang komt. De ombudsman doet navraag bij gedupeerden naar de voortgang van de hulp. Gedupeerden die niet tevreden zijn of die tegen nieuwe problemen aanlopen, kunnen natuurlijk ook zelf contact opnemen met de medewerker van de ombudsman met wie zij gesproken hebben. De gedupeerde houdt de medewerker van de gemeente en die van de ombudsman met wie zij het eerste gesprek hebben als vaste contactpersonen.

2.2 *Het Hulpteam Toeslagen 010 start op*

Op 9 november 2020 gaat het Hulpteam van start, met een gezamenlijk persmoment. Hierin leggen de wethouder, de ombudsman en een gedupeerde uit waarom het belangrijk is dat gedupeerden zich melden en wat de gemeente kan doen. De ombudsman zorgt voor verdere communicatiemiddelen, zoals de website htt010.nl, informatieve films, flyers, het e-mailadres info@htt010.nl, het online contactformulier en het gratis telefoonnummer 0800 2345 888.

Het lenigen van de eerste nood

In 2020 komen 60 gedupeerden naar het hulpteam. Zij vertellen vaak schrijnende verhalen waar complexe hulpvragen achter vandaan komen. In veel gevallen is onmiddellijk hulp nodig. Hier regelt de ombudsman zelf noodvoorzieningen, soms met hulp van het Fonds Bijzondere Noden Rotterdam (FBNR) of fondsen bij de Belastingdienst. Het gaat bijvoorbeeld om urgente tandheelkundige zorg, leermiddelen voor kinderen die zonder computer zitten en dus geen thuisonderwijs kunnen volgen, fietsen om mee naar school te kunnen of een bed om in te slapen.

2.3 *De eerste hulp komt op gang, versnelling van medio december 2020 tot voorjaar 2021*

Medio december 2020 verschijnt 'Ongekend onrecht', het rapport van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (TK 35 510 nr. 2). Hierin wordt een vernietigend beeld geschetst over de behandeling door de overheid van de gedupeerden van de KOT. Enkele dagen later wordt aangekondigd dat gedupeerden die bekend zijn bij de belastingdienst, voor 1 mei 2021 een eerste compensatie van € 30.000 kunnen krijgen. Het aantal gedupeerden dat naar het hulpteam komt, begint te stijgen.

Piekstroom

Begin 2021 versnelt deze stijging. Op 15 januari 2021 komt het kabinet ten val vanwege de kinderopvangtoeslagenaffaire. Het rijk kondigt aan dat schulden van gedupeerden zullen worden gaan kwijtgescholden. In de 3e week van januari 2021 piekt de toestroom bij de ombudsman.

De aantallen liggen boven de verwachtingen die golden toen het hulpteam werd opgezet. Er wordt een groot beroep gedaan op alle medewerkers van het Hulpteam. Snelle opschaling is lastig voor de gemeente, het aantrekken en opleiden van extra medewerkers neemt tijd. De ombudsman krijgt ook signalen dat wijkteams niet heel makkelijk ervaren mensen afstaan aan het 'dedicated' team dat de gedupeerden van de toeslagenaffaire moet helpen. Door de complexiteit van de problemen waar veel gedupeerden te maken hebben is veel kennis en ervaring wel noodzakelijk.

Begin februari 2021 is het in Den Haag wat rustiger, het aantal gedupeerden dat zich meldt bij het Hulpteam stabiliseert. Vanaf eind februari 2021 stijgt het aantal aanmeldingen bij het Hulpteam Toeslagen 010 opnieuw. Begin maart 2021volgt de instelling van de pauzeknop[1].

Lijsten van de belastingdienst voor de gemeente
Vanaf februari 2021 stelt de Belastingdienst BSN-nummers van daar bekende gedupeerde ouders beschikbaar voor de gemeenten. Het is inmiddels duidelijk dat veel meer Rotterdammers gedupeerd zijn dan eerst is gedacht, ongeveer 6.000 gezinnen. Deze aantallen moeten vanuit het perspectief van hulpverlening door de gemeente worden vermenigvuldigd: ook de (ex-)partners en kinderen van de gedupeerde ouders zijn vaak hard geraakt door de gevolgen van de invorderingen en hebben hiervoor hulp nodig.

Dit maakt dat de gemeente moet prioriteren. Zeer spoedeisende situaties die via de ombudsman bekend worden, zoals dreigende huisuitzettingen, dwanginvorderingen of acute geestelijke of somatische gezondheidsklachten, pakt de gemeente direct op. Andere hulpvragen blijven langer liggen. De wachttijden lopen op.

2.4 Het 2e kwartaal van 2021, de oprichting van gemeentelijk infopunt Toeslagen 010

De gemeente besluit om voor gedupeerden op de lijst van de belastingdienst een belteam en een eigen loket op te richten, het gemeentelijke Infopunt Toeslagen 010. Omdat het hier gaat om gedupeerden die zich al bij de overheid hebben gemeld, ziet de ombudsman hierin geen rol meer voor zichzelf. Het infopunt van de gemeente, Infopunt Toeslagen 010, wordt in het 2e kwartaal actief maar kampt met bezettings- en bereikbaarheidsproblemen. Dit leidt ertoe dat ook gedupeerden die op de lijst staan zich melden bij de ombudsman. Sommige gedupeerden zijn zelfs doorverwezen naar de ombudsman. Hun hulpvragen zijn alsnog door de ombudsman ingenomen.

In dezelfde periode wordt duidelijk dat het 'dedicated team' van de gemeente het grote aantal hulpvragen van gedupeerden die zich via de ombudsman aanmelden niet snel genoeg oppakken. De ombudsman wordt door de gemeente geïnformeerd dat - in afwijking van de oorspronkelijke afspraak met de ombudsman - hulp aan gedupeerden die zich via het Hulpteam Toeslagen 010 aanmelden, zal gaan worden uitgevoerd door wijkteams. Dat geldt ook voor de hulp aan gedupeerden die de gemeente zelf vanuit het Infopunt Toeslagen 010 gaat benaderen.

2.5 Het 3e kwartaal van 2021, aanmeldingen bij het Hulpteam Toeslagen 010 nemen af

De instroom van aanmeldingen die via de ombudsman binnenkwamen begint vanaf april 2021 af te nemen. De ombudsman hoort van de gemeente dat steeds meer aanmeldingen voor hulp bij de gemeente via het Infopunt Toeslagen 010 verlopen. Ook worden gedupeerden die zich nog niet meldden via de BSN-lijst direct door de gemeente benaderd.

---

[1] Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 35 704 – 4. De incasso van schulden van gedupeerden moet worden gepauzeerd in afwachting van kwijtschelding door de overheid en een oplossing voor private schulden van gedupeerden.

Monitoring door de ombudsman
In het 3e kwartaal 2021 start de ombudsman met het nabellen van de gedupeerden die zich eerder via de ombudsman hebben aangemeld voor hulp. De medewerkers van de ombudsman vragen hoe het met de gedupeerde gaat en zij tevreden zijn over de hulp van de gemeente. Intussen blijft het aantal nieuwe aanmeldingen teruglopen. De hulpvragen worden meer concreet en minder complex.

2.6 *Het najaarsoffensief in het 4e kwartaal van 2021, last call*

Het moment dat de ombudsman terugkeert naar zijn institutionele rol van onafhankelijke en onpartijdige tweedelijns klachtbehandelaar komt zo naderbij. Voordat hij dit doet, wil hij gedupeerden die zich om welke reden dan ook nog niet bij de Belastingdienst of de gemeente hebben aangemeld nog eens uitnodigen zich via de ombudsman bij het Hulpteam Toeslagen 010 aan te melden voor hulp. Er kunnen ook mensen zijn die niet weten dat ze tot de gedupeerden behoren maar dat wel zijn. Om deze gedupeerden te bereiken en nog een kans te geven om via de ombudsman hulp te vragen, schakelt de ombudsman in overleg met de gemeente een onafhankelijk communicatiebureau in om een najaarsoffensief uit te werken.

Er komen flyers in meerdere talen, digitale posters op bus- en tramhaltes, bij metrostations en op reclamezuilen op drukke punten. In moskeeën, winkels en publieke gebouwen worden posters opgehangen. Er worden radiospots uitgezonden door radiostations als Funx, Stanvaste en Sonhaber. Video's worden afhankelijk van surfgedrag en IP-adres getoond op Youtube. Er komt een advertorial in het Algemeen Dagblad. Op social media komen oproepen aan gedupeerden met berichten en een video en er komt een aangepaste website. Ze roepen op om contact op te nemen met het Hulpteam Toeslagen 010 of om inloopbijeenkomsten te bezoeken die de ombudsman organiseert in restaurant Meram aan het Afrikaanderplein in Rotterdam. De ombudsman zet meertalige medewerkers in om de communicatiematerialen fysiek door de stad te verspreiden en op straat geïnteresseerden uitleg te geven.

De laatste aanmeldingen bij de ombudsman
In deze periode melden zich nog gedupeerde ouders bij de ombudsman. Een deel daarvan komt naar het inloopspreekuur bij restaurant Meram, waar zij te woord worden gestaan door een medewerker van de ombudsman. Ook vinden er weer gesprekken op kantoor van de ombudsman plaats. Vanuit de gemeente sluit een medewerker van het Infopunt Toeslagen 010 aan.

2.7 *Afsluiting inzet ombudsman, de gemeente gaat zelfstandig verder*

Op 19 december 2021 sluit de ombudsman zijn bijdrage aan het Hulpteam Toeslagen 010 af. De ombudsman weet dat sinds november 2020 veel Rotterdamse gedupeerden zijn bereikt en dat de hulp van de gemeente goed op gang gekomen is. Vanaf dit moment gaat de gemeente zelf verder met de ondersteuning van de gedupeerden.

Monitoring door de ombudsman
De ombudsman blijft erop toezien dat de beloofde hulp van de gemeente er komt. Hij vraagt informatie over de voortgang van de hulpverlening aan de gemeente en spreekt gedupeerden over hun ervaringen. De ombudsman blijft uiteraard bereikbaar voor klachten van gedupeerden over de gemeente, ook van gedupeerden die zich niet via de ombudsman hebben aangemeld.

3. Beeld van de hulpvragen

3.1. Aanmeldingen

In totaal zijn 513 gedupeerden via de ombudsman naar het Hulpteam Toeslagen 010 gekomen.[2] De meeste van deze gedupeerden kwamen uit zichzelf maar er waren ook aanmeldingen via bijvoorbeeld advocaten, bewindvoerders of wijkteammedewerkers. Enkelen zijn doorverwezen door een alerte deurwaarder of een medewerker van de gemeente. Er zijn ook gedupeerden door andere gedupeerden naar het Hulpteam verwezen.

3.2 De schade voor de gedupeerden

Uit de gesprekken met de gedupeerden wordt schrijnend duidelijk hoe verwoestend de gevolgen van de hardvochtige terugvorderingen van de kinderopvangtoeslag voor hen zijn. Iedere gedupeerde bleek op zijn of haar eigen manier hard te zijn getroffen door de kinderopvangtoeslagenaffaire en de gevolgen ervan. Het gaat vooral om financiële schade, sociale schade en schade aan de gezondheid.

Financiële schade

Wat mevrouw M. aan de medewerkers van het Hulpteam vertelde over de financiële gevolgen zal voor veel gedupeerden herkenbaar zijn:

> *Mevrouw M. ontvangt van 2014 tot 2016 kinderopvangtoeslag voor haar 2 kinderen. Zij spreekt nauwelijks Nederlands en dat beperkt haar in de omgang met officiële instanties. De aanvraag van de kinderopvangtoeslag regelt zij via de kinderopvang. Die maakt gebruik van haar digitale identiteit. Mevrouw M. heeft geen idee van de risico's die daaraan kleven. De opvang vraagt op naam van mevrouw M. kinderopvangtoeslag aan en geeft teveel uren op aan de Belastingdienst.*
>
> *De voorschotten kinderopvangtoeslag worden uitgekeerd aan de kinderopvang. De Belastingdienst ziet bij de jaarlijkse eindafrekening dat minder uren zijn afgenomen dan eerst zijn opgegeven. Omdat mevrouw M. verantwoordelijk is voor de aanvraag, moet zij het volledige bedrag aan voorschotten kinderopvangtoeslag terugbetalen. Zij snapt niet waarom dat is. En ze heeft het geld niet. Die terugvordering wordt verrekend met de lopende voorschotten kinderopvangtoeslag.*
>
> *Mevrouw M. zoekt tevergeefs contact met de Belastingdienst. De Belastingdienst helpt haar niet verder. Mevrouw moet het maar uitzoeken met het kinderdagverblijf. Mevrouw M. komt in grote financiële problemen – doordat haar schuld met de lopende toeslagen wordt verrekend kan zij geen gebruik meer maken van de kinderopvang en dus ook niet meer werken. Ze raakt haar huis kwijt en ze kan ternauwernood voorkomen dat haar kinderen uit huis geplaatst worden.*

[2] Enkele gedupeerden bleken na aanmelding buiten Rotterdam te wonen. De ombudsman heeft deze gedupeerden wel gesproken zodat hij een eerste beeld had van hun hulpvragen en de urgentie daarvan. Daarna heeft hij contact opgenomen met de gemeente waar deze gedupeerde woont. Zo kon deze gedupeerde zo snel mogelijk hulp krijgen van de eigen gemeente. Soms was het niet nodig om een aanmelding over te dragen aan de gemeente. Bijvoorbeeld als een gedupeerde een klacht had over de Belastingdienst. De ombudsman benaderde in die gevallen de Nationale ombudsman. Later, toen andere gemeenten de hulp aan gedupeerden meer centraal hadden georganiseerd, heeft de ombudsman gedupeerden uit andere gemeenten rechtstreeks doorverwezen.

Een heel treurig voorbeeld is het verhaal van mevrouw L. en haar dochter.

> *De dochter van mevrouw L. is gedupeerde van de kinderopvangtoeslagaffaire. Zij overlijdt in 2020 op de leeftijd van slechts 36 jaar. Op de dag dat haar dochter te horen kreeg dat zij ongeneselijk ziek is, komt een deurwaarder bij haar aan de deur om beslag te leggen namens de Belastingdienst. De dochter van mevrouw L. is, achteraf gezien ten onrechte, door de Belastingdienst aangemerkt als fraudeur. Haar dochter kan geen betalingsregeling met de Belastingdienst treffen. Ze kan financieel niets meer, ook niet trakteren op school als één van de kinderen jarig is. Dat betaalt oma, mevrouw L.*
>
> *De deurwaarder legt onder deze omstandigheden geen beslag. Hij schakelt het wijkteam in. Na het overlijden van haar dochter neemt mevrouw L de zorg voor haar kleinkinderen mede op zich. Zij leven van minimale inkomsten. Ze krijgt te maken met allerlei ingewikkelde, juridische obstakels. De wijkteammedewerker van mevrouw L. benadert dan het Hulpteam Toeslagen 010 voor specialistische hulp rondom de erfenis, de contacten met de Belastingdienst, de voogdij over de kinderen en voorzieningen voor de kinderen.*

De sociale vervolgschade voor ouder en kind

Uit de verhalen van de gedupeerden wordt .indringend duidelijk dat de beschreven financiële problemen vaak de opmaat waren tot een sociaal isolement. Dit trof de gedupeerde ouder(s), maar zeker ook hun kinderen. Ouders konden door geldgebrek en hun verdere zorgen niet meer meedoen in de sociale kring waar zij eerst deel van uitmaakten.

Kinderen konden geen cadeautjes kopen voor klasgenootjes bij wie ze op hun feestje mochten komen. Zelf konden ze geen feestje meer geven.

> *Een gedupeerde ouder vertelt bij de ombudsman haar grote wens is haar kind voor haar 16e verjaardag een verjaardagsfeestje te laten geven. Tot nog toe was daar geen geld voor en ook dit jaar weer niet. Het hele inkomen, op een klein bedrag aan leefgeld na, wordt gebruikt voor schuldsanering. Op het moment dat deze ouder zich bij het Hulpteam meldt is nog geen sprake van voorlopige compensatie of de pauzeknop voor het innen van schulden die gedupeerden hebben. De ombudsman regelt een tegoedbon voor de supermarkt zodat het feestje er kan zijn en er ook iets overblijft voor de Kerst.*

Schade aan de gezondheid

Door deze directe gevolgen van de terugvorderingen van de kinderopvangtoeslag werd het leven van gedupeerden volledig op zijn kop gezet. De gevolgen daarvan wreken zich, vaak al jarenlang. Geldnood leidde er ook toe dat een (aanvullende) ziektekostenverzekering buiten bereik was. Veel gedupeerden konden helemaal geen ziektekostenverzekering meer betalen. Zij die nog wel verzekerd waren, konden het verplichte jaarlijkse eigen risico voor medische vervolgbehandeling vaak niet dragen. Gedupeerden die zich bij de ombudsman meldden hebben daardoor niet behandelde gezondheidsklachten, zoals gebitsproblemen.

Een gedupeerde die al jaren geen aanvullende verzekering meer kan betalen en tijdens een schuldsaneringstraject een gezin van 5 personen moet onderhouden van 500 euro per maand, is al jaren niet naar de tandarts geweest. Zij heeft zodanig last van haar gebit dat ze alleen vloeibaar voedsel kan eten, tanden poetsen doet heel veel pijn. De ombudsman en de gemeente regelen dat zij per direct voor eerste behandelingen bij een tandarts terecht kan.

De spanningen en verwijten schaadden ook de gezinsrelaties. Partners gaven elkaar de schuld van foutieve aanvragen bij de belastingdienst. Veel stellen gingen uit elkaar, kinderen raakten gebrouilleerd met hun ouders. Dakloosheid of spanningen in het gezin en een voortdurend geldtekort konden er zelfs toe leiden dat kinderen uit huis werden geplaatst.

Naar aanleiding van een radiospotje eind 2021 over het Hulpteam meldt een echtpaar zich bij de ombudsman. Zij vertellen dat zij inmiddels zijn gecompenseerd door de Belastingdienst en dat via de KBR veel van hun verdere schulden zijn afgelost. Maar nu merken zij dat de problemen nog niet voorbij zijn. Ze moesten na de veiling van hun koophuis verhuizen naar een heel ander deel van de stad. Een van de kinderen heeft een vorm van autisme en kan deze verhuizing en alle spanningen hieromheen niet verwerken. Hij is niet meer bereikbaar voor zijn ouders en sluit zich op in zijn kamer. De ouders zijn radeloos en vragen hulp voor het met urgentie vinden van een woning in hun oude buurt. De gemeente is aan de slag met deze hulpvraag, hierbij is ook een grote woningbouwcorporatie betrokken.

En het is nog steeds niet opgelost

Ook nádat duidelijk werd dat door de overheid grote fouten zijn gemaakt bleven beslissingen van de belastingdienst voor de gedupeerden soms ondoorgrondelijk.

In maart 2020 meldt mevrouw L. zich bij de Belastingdienst als gedupeerde van de kinderopvangtoeslagaffaire. Zij krijgt in augustus 2020 een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen, waarmee zij sindsdien regelmatig contact heeft. Ook spreekt zij met de toenmalige staatssecretaris van Financiën, Alexandra van Huffelen. Want mevrouw L. heeft veel om over te vertellen. Door de problemen met de Belastingdienst kwam zij met haar 3 kinderen op straat terecht.

De gesprekken met het herstelteam van de Belastingdienst zijn prettig en hoopvol. Het duurde lang maar er was zicht op herstel. Mevrouw L. wacht geduldig en begripvol af.

Totdat mevrouw L. in april 2021 van haar persoonlijk zaakbehandelaar hoort dat zij niet in aanmerking komt voor de Catshuisregeling. Zij begrijpt dat niet. De Belastingdienst licht dat ook niet toe. Mevrouw L. belt in tranen met de ombudsman.

De situatie van mevrouw L. wordt via de Nationale ombudsman bij de Belastingdienst onder de aandacht gebracht. Na een herbeoordeling volgt alsnog de erkenning waar zij al zo lang op wacht. Het bedrag van €30.000 staat daarna snel op haar rekening. De ombudsman ziet dat gedupeerden

ook gedurende het herstelproces moeten blijven strijden. Helaas is dit ook andere gedupeerden overkomen die zich bij het Hulpteam Toeslagen 010 gemeld hebben.

De omgang met de Belastingdienst wordt door de meeste gedupeerden waarmee de ombudsman spreekt nog steeds als zeer belastend ervaren. Een recente ervaring:

Mevrouw D. wil compensatie voor de werkelijk geleden schade. Zij omschrijft haar eerste gesprek met de commissie werkelijke schade in de volgende bewoordingen: 'Het is net een rechtsverhoor. Dit is psychisch niet te doen. Ze willen alles in detail weten. Je moet alles onderbouwen. Van een privé lening moet je akte van de notaris hebben. Als je die toen had kunnen betalen had je geen geld hoeven te lenen.'

3.3 De hulpvragen van de gedupeerden

De hulpvragen van de gedupeerden aan het Hulpteam Toeslagen 010 zijn divers en bestreken bijna altijd meerdere leefgebieden.

Hulp bij schulden en het op orde krijgen van de financiën

Typische hulpvragen die zeker in de eerste maanden aan de gemeente zijn gesteld gaan dan ook over het herstel van financieel overzicht, het doen stoppen van beslagleggingen, dreigende huisuitzettingen en het doen respecteren van de beslagvrije voet.

Als eerste noodvoorziening regelde de ombudsman een aantal van de meest urgente zaken direct tijdens of na het eerste gesprek, via de eigen kanalen. Maar voor het verder ordenen van de financiën, het inventariseren van de schulden en het werken naar een dragelijke manier van aflossing of sanering, was directe hulp de gemeente nodig. Die heeft medewerkers van het ETF aan het 'dedicated team' toegevoegd. ETF staat voor het Expertise Team Financiën en bestaat uit medewerkers van de gemeente die – hier – gedupeerden helpen. Dat doen zij met het creëren van overzicht in hun financiële en schuldensituatie en door hen te begeleiden naar oplossingen.

Hulp contacten Belastingdienst, juridische bijstand

Vooral in de eerste maanden hadden gedupeerden ook begeleiding nodig in hun contact met de Belastingdienst. Een snelle weg naar eerste compensatie was nog niet meteen voorhanden. Daarbij was er natuurlijk de geschiedenis tussen gedupeerden en (medewerkers van de dienst toeslagen van) de Belastingdienst. Die leidde bijna altijd tot diepgewortelde gevoelens van angst en afkeer bij gedupeerden. Daarbij komt dat de juridische aspecten van kinderopvangtoeslag onverminderd complex zijn, zelfs voor hierin gespecialiseerde advocaten. Essentiële informatie ontbreekt nog steeds of is moeilijk te vinden, ook voor de Belastingdienst zelf. Later zijn er gedupeerden die zonder onderbouwing zijn afgewezen voor de eerste compensatie van € 30.000 door de Belastingdienst. Ook zij deden een beroep op het Hulpteam om begeleiding in de verdere omgang met de Belastingdienst.

Gedupeerden vinden dat de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) zich erg formeel-juridische opstelt. De lange procedures voor een definitieve schadevergoeding – via de Commissie Werkelijke Schade of CWS – belasten de gedupeerden verder. Ook bij die contacten vragen zij ondersteuning.

Veel gedupeerden hadden juridische hulp nodig en vroegen rechtshulp van een advocaat. De raad voor rechtsbijstand betaalde de advocaten echter slechts een heel beperkte vergoeding, te weinig voor het aantal uren werk dat nodig was gezien de complexiteit. Pas in het voorjaar van 2021 volgde het aanbod van de Belastingdienst voor ruimere rechtsbijstand aan gedupeerden. Het viel de ombudsman op dat sommige gedupeerden hier geen gebruik van durfden te maken. Sommigen van hen schakelden op eigen kracht juridisch adviseurs in. Die waren niet allemaal van voldoende kwaliteit, anderen vroegen een onevenredig grote vergoeding.

Vanaf het voorjaar van 2021 kwamen daar hulpvragen bij omdat sommige schuldeisers het moratorium (de 'pauzeknop') niet respecteerden of de eerste compensatie niet aan de gedupeerde beschikbaar stelden.

Psychische hulp ook voor gezinsleden
De gevolgen van het jarenlang moeten leven onder het label opzet/grove schuld en met het gevoel te kort te hebben geschoten als ouder en partner, heeft bij veel gedupeerden diepe sporen nagelaten. Veel gedupeerden vragen naar persoonlijke excuses en het expliciet intrekken en onterecht verklaren van de beschuldigingen. Enkele gedupeerden vragen om een persoonlijk gesprek met de staatssecretaris van financiën.

Stress en spanningen binnen het gezin, het uiteenvallen van gezinnen, uithuisplaatsingen en/of het verlies van de ouderlijke woning, het had op alle gezinsleden van gedupeerden een zeer grote impact. Dat is met alleen geld niet op te lossen, de onomkeerbare consequenties moeten ook mentaal worden verwerkt. Ook hier geven gedupeerden aan behoefte te hebben aan hulp. Voor zichzelf, voor de partner en vooral voor kinderen. Voor kinderen komen daar nog vragen bij over zaken Jeugdhulp en ondersteuning bij onderwijsachterstanden.

Hulp bij huisvesting
Meerdere gedupeerden die zich via de ombudsman hebben gemeld, hebben door geldgebrek hun woning moeten verkopen of moesten een ander of kleiner huurhuis betrekken. Sommigen zijn dak- of thuisloos geraakt. Veel gedupeerden vroegen dan ook om een betere woning. Zij wilden bijvoorbeeld een urgentie voor toewijzing van een sociale huurwoning of van de zwarte lijst van woningbouwcorporaties gehaald worden. Ze vroegen om het schrappen van hun registratie in het BKR zodat zij weer een hypotheek of huurcontract voor een vrije sector woning konden afsluiten. Ook dit keerde terug in de hulpvragen voor het Hulpteam.

4. Ervaringen van gedupeerden met het Hulpteam Toeslagen 010

In het nu volgende hoofdstuk wordt besproken in hoeverre gedupeerden zich daadwerkelijk geholpen voelen door de gemeente. De ombudsman baseert zich daarbij op de ervaringen van gedupeerden die zij met hem gedeeld hebben.

4.1 Ervaringen gedupeerden met het Hulpteam Toeslagen 010

Gedupeerden die zich de eerste maanden bij het Hulpteam Toeslagen 010 hebben gemeld, geven bijna zonder uitzondering aan dat zij (heel) tevreden zijn. Tevreden met de eerste opvang bij de ombudsman waar zij zich vaak voor het eerst gehoord voelden. De medewerkers van de ombudsman en de gemeente luisterden volgens veel gedupeerden goed en zij waren onbevooroordeeld. De gedupeerden geven ook aan dat zij tevreden zijn over de hulp van de gemeente die hierop volgde. Deze groep gedupeerden is vanaf het eerste gesprek op kantoor van de ombudsman begeleid door vaste gemeentelijke medewerkers van het Hulpteam Toeslagen 010. Dat leidde vaak tot een goede persoonlijke band. Gedupeerden noemen de medewerkers van het 'dedicated team' ook opvallend vaak bij naam. Een paar voorbeelden:

'Mevrouw R. helpt heel goed. Er wordt meegedacht. Juist ook omdat de ombudsman is gaan meedoen'.

'Er is iemand aan mij gekoppeld die alle moeilijke post doet, die heeft ook alle schuldeisers aangeschreven. F. was achter de Belastingdienst aangegaan. En bij haar kan ik nog steeds terecht. Ze reageert altijd snel. Ik ben blij dat ik destijds toch naar het Hulpteam Toeslagen 010 ben gekomen.'

'Ik ben gekoppeld aan J. en die helpt mij heel goed. F. en J. zijn topmensen! Ze hebben zelfs een groepsapp aangemaakt.'

'Ik heb nog steeds ongeveer eens in de 2 weken contact met M. Zij blijft altijd kalm, ook als ik het niet meer zag zitten. Zij beurde mij op. Ik kan haar ook na werktijd appen. Ze krijgt van mij een 9,5.'

'Ik ben erg tevreden over het Hulpteam Toeslagen 010. Zonder deze hulp had het zeker langer geduurd. Toen ik bij het gesprek binnen kwam schrok ik. Ik dacht: 1 tegen 3. Maar dit is met z'n vieren samen. Dat heb ik nog nooit meegemaakt.'

'S. is mijn rots in de branding. Ze is er altijd als ik haar echt nodig heb.'

'F. en M. moeten gekloond worden. Heel erg bedankt, ook voor die dag van het gesprek. Ik zou spijt gehad hebben als ik niet gegaan was. Dat was het kantelpunt. Ik weet nu weer hoe ik mezelf moet zijn.'

'Dankzij het Hulpteam Toeslagen 010 heb ik voor heel mijn gezin weer eten kunnen kopen. Ik ben ze enorm dankbaar.'

'Ik ben geweldig geholpen door D., ik heb er geen woorden voor hoe ik haar kan bedanken voor al haar acties.'

'Ik ben erg tevreden over de hulp van de gemeente en erg te spreken over het contact met E. Hij heeft in een korte tijd veel voor mij betekend, waarbij al mijn hulpvragen zijn opgelost. Hij had veel geduld en zijn rust vond ik erg prettig. Ik ben E. enorm dankbaar.'

Later is de werkwijze van de gemeente aangepast. Gedupeerden werden toen na triage doorverwezen naar de wijkteams voor verdere hulp.

Ook de hulp van de wijkteams is gewaardeerd door gedupeerden die de ombudsman spreekt.

Mevrouw G. heeft zich via de ombudsman gemeld voor hulp van de gemeente. Er zijn problemen met de kinderen en binnen het gezin. Een medewerker van de ombudsman belt om te horen hoe het nu gaat. Het blijkt heel goed te gaan. Zij wordt erg goed geholpen door S. van het wijkteam. Er is Jeugdhulp voor haar jongste zoon, gezinsbegeleiding wordt opgestart door een wmo-aanbieder van de gemeente. Ze heeft sinds eind 2021 ook weer contact een andere zoon. Er is een andere woning. Het gezin maakt een nieuwe start. Tijdens een zoombijeenkomst met andere gedupeerden spreekt zij gedupeerde ouders die vanuit Rotterdam naar een andere gemeente zijn verhuisd. Die hebben daar spijt van. Er is daar geen goede hulp die vergeleken kan worden met die in Rotterdam.

4.2 Kritische opmerkingen van gedupeerden over de gemeente

Toch gaven gedupeerden ook aan dat het lang duurde voordat hun hulpvraag werd opgepakt. Enkele gedupeerden uitten daarbij kritiek op de inzet van (medewerkers van) het wijkteam. De ombudsman kan zich niet aan de indruk onttrekken dat sommige wijkteammedewerkers niet begrijpen dat veel gedupeerden meer hulp en begeleiding nodig hebben dan past in gebruikelijke aanbod van de gemeente of dat die hulp echt voor langere tijd nodig is.

Het doorverwijzen naar de wijkteams leidde bovendien tot overdrachtsmomenten die er in de oorspronkelijk afgesproken werkwijze niet waren. Het opbouwen van vertrouwen op persoonlijk niveau, tussen een gedupeerde en de medewerker van de gemeente die met de hulpvragen aan de slag gaat, is belangrijk voor de hulpverlening maar werd zo moeilijker. Als gedupeerden steeds met nieuwe mensen van de gemeente te maken krijgen, wordt de met de eerdere medewerker opgebouwde vertrouwensband doorbroken. Ook bestaat het gevaar dat de gedupeerde steeds weer moeten vertellen over gevoelige gebeurtenissen.

Mevrouw P. heeft contact met het wijkteam. Dat regelt iemand waarmee mevrouw P. haar ervaringen kan delen. Mevrouw P. vertrouwt deze persoon echter niet - omdat het iemand is van de gemeente. Dat geeft haar het idee dat alles wat zij zegt tegen haar gebruikt kan worden.

Later vraagt mevrouw P. voor 1 van haar kinderen hulp van een wijkteammedewerker voor een aanvraag bij het cultuurfonds. Als zij ook voor de aanvraag van een 2e kind deze hulp vraagt, krijgt ze van een wijkteammedewerker te horen dat dit niet meer kan. Haar dossier is inmiddels gesloten. De medewerker voegt hieraan toe dat de problemen waarin mevrouw P. is komen te verkeren haar eigen schuld zijn. Dat komt hard aan.

Na een aantal maanden neemt ze toch weer contact op met het wijkteam. Ze treft nu een andere medewerker. Die kan mevrouw P. weliswaar niet helpen maar laat bij haar wel een positieve indruk achter. Zij hadden een heel goed gesprek.

Een ander voorbeeld:

Ik heb uiteindelijk alles op eigen kracht opgelost, dus zonder hulp van de gemeente. Ik kreeg geen urgentie maar heb zelf een woning kunnen regelen. (…) Ik heb de indruk dat de hulpvragen blijven hangen en niet soepel worden opgepakt. De contacten bezorgden mij alleen maar stress en dat zou niet de bedoeling moeten zijn. Zo zijn mijn vragen over de verhuiskostenvergoeding en sport voor de kinderen nog niet opgepakt door de gemeente. De medewerker van het wijkteam waaraan ik ben gekoppeld verwijst mij nu door naar het wijkteam in de buurt van mijn nieuwe woonadres.

Er zijn meer signalen van gedupeerden dat het doorverwijzen niet altijd soepel is verlopen.

Mevrouw W. komt rechtstreeks naar de gemeente, onder meer voor hulp vanwege gebitsproblemen. Zij weet nog niet of zij in aanmerking komt voor de compensatieregeling. Ze is door de Belastingdienst dus nog niet formeel aangemerkt als gedupeerde van de kinderopvangtoeslagenaffaire.

Zij wordt door doorverwezen naar de Belastingdienst. Daar moet ze dan maar vragen of ze kan worden aangemerkt als urgent geval, waarna ze om een noodvoorziening kan verzoeken. Hierbij krijgt ze geen begeleiding vanuit het wijkteam, dat vindt mevrouw W. voldoende mondig om het alleen te doen. Een aanvraag voor bijzondere bijstand of een bijdrage van het FBNR is al afgewezen.

De gemeente erkent achteraf dat de doorverwijzing naar de Belastingdienst niet correct is. De Belastingdienst verwijst gedupeerden met zorgvragen namelijk door naar de gemeente waar zij wonen. De gemeente heeft mw. W. dus verkeerde informatie gegeven.

Mevrouw W. vertelt dat haar overbuurvrouw zich eerder heeft gemeld voor hulp bij de gemeente, via het Hulpteam Toeslagen 010. Haar buurvrouw krijgt wel begeleiding en hulp.

Dat niet iedereen met een hulpvraag dezelfde hulp krijgt wordt ook door enkele andere gedupeerden genoemd. Het gaat dan met name om het verstrekken zaken als laptops voor thuisonderwijs of bijvoorbeeld een fiets voor de kinderen.

Incidenteel kwam het voor dat de gemeente zelf nog uitstaande schulden inde of verrekende. Het inventariseren van alle kwijt te schelden gemeentelijk vorderingen op gedupeerden en het terugbetalen van eerdere aflossingen bleek een lastige en tijdrovende klus. Soms was hierbij een interventie van de ombudsman nodig.

Klachten
De ombudsman ontving ruim 20 klachten over de gemeentelijke hulp aan gedupeerden. De ombudsman behandelt deze klachten in zijn normale rol, als onafhankelijk en onpartijdig klachtbehandelaar. Deze klachten zijn niet de enige uitingen van ontevredenheid van gedupeerden. Een aantal gedupeerden heeft tegenover (medewerkers van) de ombudsman aangegeven niet tevreden te zijn met aspecten van de hulpverlening door de gemeente. Aangezien zij ook hulp ontvangen willen zij de relatie met de gemeente echter niet belasten door het indienen van een klacht.

De klachten die zijn ingediend, gaven de ombudsman geen aanleiding om formeel onderzoek in te stellen. De klachten zijn gedeeld met de gemeente, gekoppeld aan het verzoek om zo snel mogelijk een oplossing te vinden. De meeste klachten gaan over het niet of te laat opnemen van contact of het uitblijven van eerder toegezegde hulpverlening. De klachten die de ombudsman naar de gemeente heeft doorgestuurd, zijn opgepakt door een vaste medewerker van de klachtenafdeling Maatschappelijke Ontwikkeling. De ombudsman ziet dat bij deze klachten de hulpvraag alsnog door de gemeente is opgepakt of dat beter is uitgelegd waarom de gemeente hier niet of niet meteen hulp heeft kunnen bieden.

5. Observaties ombudsman en punten ter overweging

In dit hoofdstuk deelt de ombudsman zijn observaties en die van zijn medewerkers over de samenwerking in het Hulpteam Toeslagen 010. Daarbij geeft hij de gemeente een aantal zaken in overweging.

Voordat hij hier verder op ingaat wil de ombudsman zijn respect voor de gedupeerden zelf benadrukken. Dat veel gedupeerde gezinnen in Rotterdam nu hulp krijgen, is in de eerste plaats hun eigen verdienste. Zij hebben ondanks al hun slechte ervaringen met de overheid de moed gehad zich bij de ombudsman en de gemeente te melden.

5.1 Een unieke samenwerking

De ombudsman kijkt vooral met voldoening terug op het werk van het gezamenlijke Hulpteam Toeslagen 010. Het is een unieke samenwerking geweest tussen partijen die daar geen voor de hand liggende kandidaten voor zijn. De ombudsman moet als onafhankelijke klachtbehandelaar juist zoveel mogelijk op afstand staan van de gemeente. Maar nood breekt soms de wet. De ombudsman en zijn medewerkers zijn er dan ook trots op dat ze, met de gemeente, konden zorgen voor hulp voor gedupeerden toen dit heel hard nodig was.

Juist doordat juridische constructies, verantwoordingsmechanismen en gedetailleerde procesbeschrijvingen geen prioriteit hadden bij de oprichting van het Hulpteam Toeslagen 010, kon de hulp zo snel op gang worden gebracht. Rotterdam was hiermee andere gemeenten ver voor bij het op weg helpen van de gedupeerden van de toeslagenaffaire. Dat is heel belangrijk omdat onevenredig veel gedupeerden in Rotterdam blijken te wonen.

De gemeente heeft vanaf de start ingezien dat de hulpvragen van de gedupeerden vaak urgent en complex zijn. Te complex om binnen de reguliere zorg- en steunverlening te behandelen. De ombudsman vindt het 'dedicated team' een voorbeeld dat navolging verdient. Niet alleen voor andere overheden, ook voor de gemeente zelf.

De ombudsman geeft de gemeente het volgende in overweging:

> ***Richt vaker 'dedicated teams' op voor complexe problematiek. Stel daarbij de individuele mens en zijn hulpvragen voorop. De individuele behoefte van een inwoner hoort uitgangspunt te zijn.***

De ombudsman neemt in het verlengde daarvan met instemming kennis van het voornemen van de gemeente om met de Toeslagenaffaire in het achterhoofd bredere maatregelen in te zetten om inwoners meer volgens de menselijke maat te behandelen.[3]

[3] Brief wethouder Armoedebestrijding, schuldenaanpak en informele zorg aan gemeenteraad 1 februari 2022, M2201-5532 22bb773, Brief wethouder Van Gils aan gemeenteraad 13 juli 2021, 21bb4468.

De ombudsman is ook lovend voor de bestuurlijke en politieke steun voor het project. De wethouder voor armoedebestrijding, schuldenaanpak en informele zorg heeft de aanpak via het Hulpteam Toeslagen 010 vanaf het begin gesteund. Hij heeft zich ook overigens ingespannen voor de gedupeerden. Als voorbeeld mag zijn brief aan de Autoriteit Persoonsgegevens gelden, waarin hij aankondigt door de Belastingdienst aangeleverde gegevens te gaan vergelijken met gegevens van de gemeente zelf, zodat gedupeerden sneller bereikt kunnen worden.[4] Een ander, zeer belangrijk, voorbeeld is dat Rotterdam het voortouw heeft genomen en voorafgaand aan landelijke regelingen is begonnen met het kwijtschelden van gemeentelijke schulden van gedupeerden.

5.2 *Aspecten die beter hadden gekund*

Bij het snel opstarten van een nieuwe samenwerking, is onvermijdelijk dat er in retroperspectief bezien punten voorbij zijn gekomen die anders hadden gekund. Dat is ook zo bij het Hulpteam Toeslagen 010. Juist de ombudsman kan daar niet aan voorbijgaan. Hierna worden een aantal van die punten benoemd.

Overdracht in plaats van vaste begeleiding

De ombudsman begrijpt de achtergrond van de stap van de gemeente om van hulpverlening door het 'dedicated team' over te gaan tot triage en het doorverwijzen van gedupeerden naar wijkteams voor verdere hulp. Maar hier zitten nadelen aan. Het leidt tot overdrachtsmomenten en dat bemoeilijkt de kans om een goede vertrouwensband op te bouwen. Ook het bewaken van de samenhang in de behandeling van verschillende hulpvragen kan onder druk komen te staan.

De ombudsman geeft de gemeente het volgende in overweging:

> ***Zorg ervoor dat iedere gedupeerden één, vaste en ter zake kundige, begeleider heeft die aanspreekpunt is voor de gedupeerde en voor de hulpverleners Een begeleider die de gedupeerde bijstaat in alle hulptrajecten, die bewaakt dat trajecten aansluiten op elkaar en ervoor zorgt dat op de hulpvragen van de gedupeerde passende en tijdige actie volgt.***

Beperkingen bij de opschaling

Vanaf de jaarwisseling 2020/2021 gaf het 'dedicated team' van de gemeente aan dat het overspoeld werd met hulpvragen. Er ontstonden wachtlijsten bij de gemeente en de wachttijd kon oplopen tot 3 maanden. Dat had ook consequenties voor de monitorende rol van de ombudsman. Gedupeerden konden pas worden gebeld over hun ervaringen nadat de gemeentelijke hulp op gang kwam.

De ombudsman geeft de gemeente het volgende in overweging:

---

[4] Brief wethouder Armoedebestrijding, schuldenaanpak en informele zorg M2110-1604 – 21bb013715 d.d. 3 november 2021 aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Tref maatregelen voor snelle opschaling van de voor de aanpak van (de gevolgen van) een crisis meest nodige dienstonderdelen. Betrek daarbij de optie een draaiboek te maken voor de situatie dat calamiteiten zorgen voor overbelasting.

Elkaar meenemen

Dat het Hulpteam Toeslagen 010 soms werd overvallen door Haagse ontwikkelingen is volgens de ombudsman onlosmakelijk verbonden met de vroege start van de hulpverlening aan Rotterdamse gedupeerden. Die is begonnen toen nog veel onduidelijk was. Het alternatief – wachten tot er meer duidelijkheid is en het beleid rond compensatie van de schade en de aanpak van schulden – zou hebben betekend dat honderden of zelfs duizenden Rotterdamse gedupeerden langer op eerste hulp hadden moeten wachten. Voor die Rotterdamse daadkracht heeft de ombudsman niets dan lof.

De ombudsman is soms laat gekend in Rotterdamse beleidswijzigingen die de gemeente doorvoerde om gedupeerden te helpen. Die hadden direct gevolgen voor aard en de omvang van de hulpvraag. Zo is de ombudsman pas heel kort voor de openbaarmaking geïnformeerd over de plannen van de gemeente om schulden van gedupeerden vervroegd kwijt te schelden.

Communicatie

De ombudsman heeft een klein bureau dat niet beschikt over een communicatiespecialist. Een van de belangrijkste redenen voor de oprichting van het gezamenlijke Hulpteam Toeslagen 010 was om gedupeerden uit te nodigen om zich te melden bij de ombudsman. Dat vraagt om actieve communicatie, ook met mensen die zich liever afzijdig houdt van de overheid. De ombudsman heeft de gemeente om hulp gevraagd, maar die bleek niet snel genoeg beschikbaar.

In de zomer van 2021 hebben de gemeente en de ombudsman nieuwe afspraken gemaakt over de communicatie. Communicatiemiddelen van de gemeente en van de ombudsman zijn ***communicatie*** daarna uitgewisseld en inhoudelijk afgestemd. Ook heeft de gemeente een communicatiebureau voorgesteld dat is gespecialiseerd in het bereiken van moeilijk toegankelijke doelgroepen.

De ombudsman geeft de gemeente het volgende in overweging mocht er ooit weer een samenwerking volgen als met het Hulpteam 010:

Neem elkaar tijdig mee bij ontwikkelingen die belangrijk zijn voor het project. Bekijk daarbij hoe verschillen tussen de organisaties het beste kunnen worden benut.

Al met al kunnen de ombudsman en de gemeente zeker leren van hun samenwerking. Onder de streep overheerst duidelijk het resultaat: Rotterdamse gedupeerden van de

kinderopvangtoeslag kregen zo snel als mogelijk gerichte hulp van hun gemeente. Rotterdam heeft hiermee landelijk het voortouw genomen.

5.3 Nader onderzoek

De ombudsman vindt het nuttig om de werkwijze van het Hulpteam Toeslagen 010 ook door onafhankelijke wetenschappers te laten evalueren. De ombudsman nam met instemming kennis van de stappen die de gemeente daarvoor heeft ondernomen.

6. De komende jaren …

Duidelijk is dat het nog lang zal duren voordat gedupeerde ouders in Rotterdam voldoende geholpen zijn. Het gaat om veel mensen met vaak complexe problemen die nog lang ondersteuning nodig zullen hebben. Dit vergt een nauwe en continue afstemming tussen de activiteiten op landelijk niveau en de activiteiten op gemeentelijk niveau en dat is niet altijd makkelijk gebleken.

Het kost de Belastingdienst veel tijd om de al bestaande regelingen snel genoeg uit te voeren. De trajecten van de integrale beoordeling en de Commissie Werkelijke Schade blijken erg lang te duren, waardoor het ook voor de ouders moeilijk is het gebeurde af te sluiten en zich daadwerkelijk erkend te voelen. En er komen nog nieuwe regelingen aan. Zo wordt gewerkt aan een kindregeling en een regeling voor ex-partners. Regelingen die moeten gaan voorzien in een schadevergoeding van duizenden euro's.[5] Private schulden van gedupeerden moeten nog zoveel mogelijk worden opgelost. Waar ook nog een oplossing voor moet komen zijn de informele schulden, die een gevolg zijn van leningen die gedupeerden ondershands bij familie of vrienden zijn aangegaan.

Veel impact heeft de uithuisplaatsing van grote aantallen kinderen gehad. Er zijn signalen dat dit een gevolg is van de kinderopvangtoeslagaffaire. Naar het verleden en de toekomst van deze ouders enkinderen r lopen nog meerdere onderzoeken en trajecten.[6]

Bovendien zijn er aanwijzingen dat de problemen rond de kinderopvangtoeslagen ook spelen bij andere toeslagen en waar het gaat om signalering van mogelijke fraude ook bij andere delen van het fiscale stelsel.[7] Op dit moment is nog niet duidelijk hoe het verder zal gaan met de recente strafrechtelijke aangifte door een aantal gedupeerden bij het Openbaar Ministerie tegen individuele belastingambtenaren.

De verwerking van het gebeurde en herstel van het vertrouwen van gedupeerden in de overheid worden door al dit soort zaken beïnvloed. Dat kan leiden tot extra of andere hulpvragen bij de gemeente, bijvoorbeeld op het vlak van geestelijke gezondheidszorg of financiële begeleiding. De begeleiding van gedupeerden door de gemeente zal dan ook nog jarenlang nodig zijn en inzet van expertise van hoog niveau vergen.

De ombudsman als ombudsman…
Gedupeerden die niet tevreden zijn over de begeleiding kunnen hierover een klacht indienen bij de gemeente. Als dat niet tot een oplossing leidt kunnen zij de ombudsman blijven

[5] Brief van de Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane d.d. 29 oktober 2021 met kenmerk 2021-0000218396. Voorgestelde bedragen voor kinderen liggen tussen de 2.000 en 10.000 euro, voor ex-partners 10.000 euro of bij nadere onderbouwing meer.
[6] Brief van minister voor rechtsbescherming aan de Tweede Kamer d.d. 26 november 2021, TK 2021-D46313
[7] Accountantsbureau PwC na onderzoek naar de Fraude Signaleringsvoorziening (FSV) bij de fiscus.

benaderen. De ombudsman behandelt eventuele klachten van gedupeerden over de gemeente in zijn normale rol, als onafhankelijk en onpartijdig klachtbehandelaar.